



Dari Konflik ke Kolaborasi: Pelatihan *Win-Win Solution* bagi Siswa SMAK BPK 2 Bandung

Candra Sinuraya¹, Meily Margaretha², Susanti Saragih³
^{1,2,3} Universitas Kristen Maranatha

Corresponding Author: candra.sinuraya@eco.maranatha.edu

Article History:

Received: 02-06-2026

Revised: 13-06-2026

Accepted: 28-06-2026

Keywords:

*Conflict Management,
Experiential Learning,
High School Students,
Interpersonal
Communication,
Win-Win Solution*

Abstract: *This community service program aimed to improve students' conflict management skills through a win-win solution approach at SMAK BPK 2 Bandung. Conflict among adolescents frequently occurs due to miscommunication, differences in opinions, emotional reactions, and group assignment problems. Therefore, students need communication and emotional regulation skills to manage interpersonal conflicts constructively. The training involved 26 students and was conducted through interactive activities, including ice breaking, conflict simulations, group discussions, self-reflection, and collaborative problem-solving exercises. Evaluation was carried out using pre-test and post-test instruments, reflective paperwork, and participant observation. The results showed an increase in students' understanding and skills related to conflict management. The average pre-test score increased from 3.97 to 4.37 in the post-test, while the usefulness evaluation reached an average score of 4.65 out of 5. Students demonstrated improved emotional control, communication skills, empathy, and the ability to seek mutually beneficial solutions. The findings indicate that experiential learning combined with a win-win solution approach effectively enhances students' interpersonal conflict resolution skills. This program can serve as an alternative model for character education and social-emotional learning activities in schools.*

© 2026 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Konflik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sosial remaja, khususnya dalam lingkungan sekolah menengah. Pada tahap perkembangan ini, remaja mengalami pertumbuhan psikososial yang pesat, termasuk dalam cara mereka membangun relasi, mengambil keputusan, mengelola emosi, dan berinteraksi dengan lingkungan sosialnya (World Health Organization, 2024). Dalam interaksi sehari-hari, siswa sering menghadapi perbedaan pendapat, kesalahpahaman komunikasi, konflik kerja kelompok, hingga persoalan emosional yang memengaruhi hubungan pertemanan. Konflik tidak selalu bersifat negatif, namun apabila tidak dikelola dengan baik dapat memicu pertengkaran, penghindaran sosial, menurunnya kerja sama kelompok, dan melemahnya iklim relasi yang sehat di sekolah (Saiti, 2015).

Perkembangan komunikasi digital melalui media sosial dan *group chat* juga memperbesar potensi terjadinya konflik antarsiswa. Pesan yang disampaikan secara tertulis sering kali tidak disertai intonasi, ekspresi, dan konteks emosional yang utuh

sehingga mudah menimbulkan salah tafsir. Dalam konteks siswa sekolah menengah, miskomunikasi, keterlambatan merespons pesan, penggunaan bahasa yang tidak tepat, serta rendahnya kemampuan mengontrol emosi dapat menjadi pemicu konflik interpersonal. Penelitian mengenai pola resolusi konflik remaja menunjukkan bahwa masa remaja merupakan periode yang rentan terhadap konflik dalam kehidupan sehari-hari sehingga keterampilan resolusi konflik diperlukan agar remaja mampu menghindari dampak sosial yang negatif (Ramadhani, 2016; Yuswati et al., 2025).

Kemampuan menyelesaikan konflik secara konstruktif merupakan bagian dari keterampilan sosial dan emosional yang penting dikembangkan pada siswa. Anggraini et al. (2025) menjelaskan bahwa *conflict management* mencakup proses diagnosis dan intervensi terhadap konflik, baik pada level interpersonal maupun kelompok, agar konflik dapat dikelola secara efektif. Konflik dapat menghasilkan dampak konstruktif apabila diselesaikan melalui komunikasi yang sehat dan kerja sama (Khidir & Adham, 2023). Dalam konteks pendidikan program resolusi konflik dan mediasi teman sebaya di sekolah dapat membantu siswa mempelajari prosedur negosiasi integratif dan penyelesaian konflik secara lebih konstruktif.

Selain kemampuan komunikasi, regulasi emosi juga menjadi faktor penting dalam pengelolaan konflik. Regulasi emosi berkaitan dengan kemampuan individu untuk memengaruhi emosi yang dialami, kapan emosi tersebut muncul, serta bagaimana emosi itu diekspresikan (Fombouchet et al., 2023). Dalam konflik antarsiswa, kemampuan untuk menahan reaksi impulsif, berpikir sebelum merespons, dan mengelola kemarahan menjadi dasar penting agar konflik tidak berkembang menjadi perilaku destruktif. Hal ini sejalan dengan temuan terbaru bahwa keterampilan sosial-emosional, termasuk regulasi emosi dan kemampuan berkolaborasi, berhubungan dengan pengalaman sekolah yang lebih positif pada remaja (Huttunen et al., 2025).

Pendekatan *win-win solution* menjadi salah satu strategi yang relevan diterapkan kepada siswa sekolah menengah karena menekankan pentingnya mendengarkan, memahami sudut pandang orang lain, mengontrol emosi, dan mencari solusi bersama. Pendekatan ini selaras dengan strategi kolaboratif dalam manajemen konflik, yaitu upaya menyelesaikan konflik dengan memperhatikan kepentingan kedua belah pihak, bukan hanya memenangkan salah satu pihak (Freitas, 2025; Oba et al., 2026). Dengan demikian, siswa tidak hanya diajak untuk menghindari konflik, tetapi juga belajar mengubah konflik menjadi kesempatan untuk membangun komunikasi, empati, dan kerja sama.

Pelatihan berbasis pengalaman atau *experiential learning* dinilai relevan untuk meningkatkan keterampilan sosial-emosional siswa karena menekankan keterlibatan aktif peserta melalui pengalaman, refleksi, diskusi, dan penerapan langsung. Berbagai kajian menunjukkan bahwa program *social-emotional learning* di sekolah dapat meningkatkan keterampilan sosial-emosional, sikap positif, perilaku prososial, serta kemampuan siswa dalam membangun relasi yang lebih sehat (Cipriano et al., 2024; Taylor et al., 2017). Oleh sebab itu, pelatihan *Conflict Management* dalam kegiatan pengabdian ini dirancang secara interaktif melalui *ice breaking*, refleksi pribadi, permainan kelompok, diskusi, simulasi konflik, dan praktik negosiasi sederhana.

Berdasarkan hasil observasi awal dan komunikasi dengan pihak SMAK BPK 2 Bandung, ditemukan bahwa sebagian siswa masih mengalami kesulitan dalam mengelola konflik interpersonal secara sehat, khususnya dalam kerja kelompok, komunikasi digital, dan pengendalian emosi ketika terjadi perbedaan pendapat. Sebagian siswa cenderung menghindari konflik, sementara sebagian lainnya merespons konflik dengan emosi yang

tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya program penguatan keterampilan pengelolaan konflik yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga aplikatif dan reflektif.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan *Conflict Management* dengan pendekatan *win-win solution* bagi siswa SMAK BPK 2 Bandung. Pelatihan ini melibatkan 26 siswa dan bertujuan membantu peserta memahami konflik, mengenali gaya konflik pribadi, meningkatkan kemampuan komunikasi, mengembangkan regulasi emosi, serta membangun keterampilan penyelesaian konflik secara kolaboratif. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui *pre-test*, *post-test*, lembar refleksi, simulasi kelompok, dan observasi partisipasi siswa selama pelatihan berlangsung. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan menjadi kontribusi perguruan tinggi dalam mendukung sekolah mengembangkan keterampilan sosial-emosional siswa agar mampu menghadapi konflik interpersonal secara sehat, dewasa, dan konstruktif.

METODE PELAKSANAAN

Pelatihan diselenggarakan dalam bentuk seminar interaktif dan simulasi kelompok dengan tema *Conflict Management* menggunakan pendekatan *win-win solution*. Kegiatan berlangsung selama kurang lebih dua jam dan dirancang untuk mendorong partisipasi aktif siswa melalui aktivitas reflektif, diskusi, permainan kelompok, dan simulasi penyelesaian konflik. Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan *experiential learning* yang menekankan keterlibatan langsung peserta dalam proses pembelajaran melalui pengalaman, refleksi, diskusi, dan praktik penyelesaian masalah. Pendekatan ini relevan karena pembelajaran berbasis pengalaman mendorong peserta untuk membangun pemahaman melalui siklus pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi, dan penerapan kembali dalam situasi nyata (Kolb, 1984). Dalam konteks pelatihan siswa, pendekatan ini juga sejalan dengan program pengembangan keterampilan sosial-emosional yang menekankan partisipasi aktif, refleksi diri, dan pembelajaran melalui praktik (Durlak et al., 2022; Nin, 2024). Tahapan pelaksanaan kegiatan dijabarkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahapan	Kegiatan
Persiapan	Koordinasi dengan pihak sekolah, penyusunan materi pelatihan, serta penyusunan instrumen evaluasi kegiatan
Pelaksanaan	Pelatihan interaktif, simulasi konflik, pengisian <i>paperwork</i> refleksi, diskusi kelompok, dan presentasi hasil simulasi
Evaluasi	<i>Pre-test</i> , <i>post-test</i> , refleksi peserta, dan observasi partisipasi siswa selama kegiatan berlangsung

Pada tahap pelaksanaan, kegiatan dimulai dengan *ice breaking* dan pengenalan konsep konflik melalui permainan interaktif untuk membangun keterlibatan peserta. Selanjutnya, pemateri menyampaikan materi mengenai pengertian konflik, penyebab konflik, gaya menghadapi konflik, serta pentingnya pendekatan *win-win solution* dalam penyelesaian konflik interpersonal. Setelah sesi materi, peserta diminta mengisi *paperwork* refleksi konflik pribadi untuk membantu siswa mengenali pengalaman konflik yang pernah dialami, penyebab konflik, respon emosional, serta cara penyelesaiannya.

Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan simulasi konflik kelompok menggunakan studi kasus yang dekat dengan kehidupan siswa, seperti konflik kerja kelompok, miskomunikasi dalam *group chat*, ketidakadilan pembagian tugas, dan perbedaan pendapat

antarteman. Peserta dibagi berdasarkan kelompok yang telah ditentukan pihak sekolah guna menjaga dinamika kelompok yang beragam dan menghindari terbentuknya kelompok eksklusif. Setiap kelompok diminta mengidentifikasi akar masalah, kebutuhan masing-masing pihak, solusi tengah, dan kesepakatan bersama menggunakan pendekatan *win-win solution*. Model pelatihan seperti ini sejalan dengan temuan Johnson dan Johnson (1996) bahwa program resolusi konflik dan mediasi teman sebaya di sekolah dapat membantu siswa mempelajari strategi negosiasi integratif dan penyelesaian konflik secara konstruktif. Instrumen evaluasi kegiatan terdiri atas:

1. *Pre-test* dan *post-test* menggunakan skala Likert 1–5;
2. Lembar refleksi konflik pribadi;
3. Lembar identifikasi gaya menghadapi konflik;
4. Lembar simulasi negosiasi *win-win solution*;
5. Observasi partisipasi siswa selama kegiatan berlangsung.

Instrumen *pre-test* dan *post-test* disusun berdasarkan empat variabel utama, yaitu *conflict awareness*, *emotional regulation*, *communication skill*, dan *conflict resolution skill*, yang dijabarkan ke dalam 12 indikator pengukuran. Penggunaan skala Likert dipilih karena sesuai untuk mengukur sikap, persepsi, dan kecenderungan respon peserta terhadap suatu pernyataan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dianalisis melalui perbandingan rata-rata skor *pre-test* dan *post-test* untuk melihat perubahan pemahaman dan keterampilan siswa setelah mengikuti pelatihan. Sementara itu, data kualitatif dianalisis berdasarkan hasil refleksi peserta, jawaban *paperwork*, diskusi kelompok, dan observasi selama pelaksanaan kegiatan. Penggunaan dua jenis data ini bertujuan memperkuat interpretasi hasil kegiatan, karena integrasi data kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih utuh terhadap proses dan dampak suatu program intervensi (Fetters et al., 2013). Selain itu, dokumentasi kegiatan berupa foto pelatihan, simulasi kelompok, diskusi, dan presentasi peserta digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat proses evaluasi dan pelaporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan *Conflict Management* dengan pendekatan *win-win solution* dilaksanakan di SMAK BPK 2 Bandung dan diikuti oleh 26 siswa. Pelatihan ini dirancang untuk menjawab kebutuhan siswa dalam mengelola konflik interpersonal, khususnya konflik yang muncul dalam kerja kelompok, komunikasi digital, perbedaan pendapat, dan relasi pertemanan. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan keterlibatan aktif dalam sesi diskusi, permainan kelompok, refleksi pribadi, dan simulasi penyelesaian konflik. Keterlibatan tersebut menunjukkan bahwa metode pelatihan yang bersifat partisipatif mampu menciptakan ruang belajar yang lebih dekat dengan pengalaman nyata siswa.

Sebelum pelatihan dilaksanakan, sebagian siswa menunjukkan kecenderungan belum memiliki pola penyelesaian konflik yang sepenuhnya konstruktif. Hasil *pre-test* dan refleksi awal menunjukkan bahwa beberapa siswa masih merespons konflik dengan cara menghindar, diam, menahan emosi, atau menunjukkan reaksi emosional ketika menghadapi perbedaan pendapat. Kondisi ini tampak terutama pada konflik yang berkaitan dengan kerja kelompok, miskomunikasi dalam *group chat*, pembagian tugas yang tidak seimbang, dan perbedaan sudut pandang antarteman.

Hasil *Paperwork 1* memperlihatkan bahwa konflik yang dialami siswa umumnya dipicu oleh miskomunikasi, kurangnya kontribusi anggota kelompok, ketidakjelasan tanggung jawab, dan emosi yang tidak terkendali. Respon emosional yang muncul meliputi rasa kesal, marah, bingung, kecewa, dan cemas. Temuan ini menunjukkan bahwa konflik bagi siswa bukan hanya persoalan perbedaan pendapat, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan mengelola emosi, menyampaikan kebutuhan, dan memahami perspektif orang lain. Kondisi tersebut memperkuat pentingnya pelatihan pengelolaan konflik yang tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga menyentuh aspek afektif dan perilaku. Dalam konteks ini, keterampilan *conflict management* perlu dipahami sebagai kemampuan untuk mengenali sumber konflik, mengendalikan respons emosional, berkomunikasi secara sehat, dan mencari solusi yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang terlibat.

Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test*

Evaluasi pelatihan dilakukan melalui instrumen *pre-test* dan *post-test* yang memuat 12 indikator pengukuran. Indikator tersebut mencakup empat aspek utama, yaitu *conflict awareness*, *emotional regulation*, *communication skill*, dan *conflict resolution skill*. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa rata-rata skor peserta meningkat dari 3.97 pada *pre-test* menjadi 4.37 pada *post-test*. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pelatihan memberikan kontribusi positif terhadap pemahaman dan keterampilan siswa dalam mengelola konflik.

Tabel 2. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test*

Indikator	<i>Pre-Test</i>	<i>Post-Test</i>	Peningkatan
Pemahaman konflik	4.08	4.65	+0.57
Mengenali penyebab konflik	3.81	4.38	+0.57
Kontrol emosi	3.73	4.23	+0.50
Mendengarkan orang lain	4.15	4.42	+0.27
<i>Win-win solution</i>	3.88	4.15	+0.27
Komunikasi yang baik	4.27	4.54	+0.27

Berdasarkan Tabel 2, peningkatan terbesar terjadi pada indikator pemahaman konflik dan kemampuan mengenali penyebab konflik, masing-masing sebesar 0.57 poin. Peningkatan ini menunjukkan bahwa siswa menjadi lebih mampu memahami konflik sebagai bagian normal dari relasi sosial, bukan semata-mata sebagai ancaman terhadap hubungan. Pemahaman semacam ini penting karena cara siswa memaknai konflik akan memengaruhi cara mereka merespons konflik tersebut.

Peningkatan yang cukup menonjol juga terjadi pada indikator kontrol emosi, yaitu sebesar 0.50 poin. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan membantu siswa menyadari pentingnya mengelola emosi sebelum memberikan respons terhadap konflik. Dalam perspektif regulasi emosi, kemampuan menahan reaksi impulsif, berpikir sebelum bertindak, dan mengelola kemarahan merupakan dasar penting bagi penyelesaian konflik yang konstruktif (Gross, 2015). Indikator mendengarkan orang lain, komunikasi yang baik, dan pencarian solusi *win-win* juga mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa siswa mulai memahami bahwa konflik tidak cukup diselesaikan dengan berbicara, tetapi juga memerlukan kemampuan mendengarkan, memahami kebutuhan pihak lain, dan membangun kesepakatan bersama. Temuan ini sejalan dengan Johnson dan Johnson

(1996) yang menegaskan bahwa pelatihan resolusi konflik di sekolah dapat membantu siswa mempelajari strategi negosiasi integratif dan penyelesaian konflik yang lebih konstruktif. Selain peningkatan skor *pre-test* dan *post-test*, evaluasi kebermanfaatan pelatihan menunjukkan rata-rata skor sebesar 4.65 dari skala 5. Skor tersebut menunjukkan bahwa peserta menilai pelatihan sangat bermanfaat. Penilaian ini memperlihatkan bahwa materi, metode, dan aktivitas pelatihan dipersepsikan relevan dengan pengalaman sosial siswa, khususnya dalam kerja kelompok, komunikasi antarteman, dan penyelesaian konflik sehari-hari.

Hasil Refleksi dan Simulasi Kelompok

Hasil *Paperwork 2* menunjukkan bahwa sebagian besar siswa mulai memilih strategi penyelesaian konflik yang lebih dialogis dan kolaboratif. Pilihan siswa lebih banyak mengarah pada tindakan mengajak bicara baik-baik, memahami alasan pihak lain, dan mencari solusi bersama. Temuan ini menunjukkan adanya pergeseran dari respons reaktif menuju respons reflektif. Siswa mulai memahami bahwa kemarahan, penghindaran, atau penyelesaian sepihak tidak selalu menyelesaikan akar masalah.

Hasil *Paperwork 3* memperlihatkan bahwa siswa mampu mengidentifikasi inti konflik, kebutuhan masing-masing pihak, solusi tengah, dan kesepakatan bersama. Pada tahap ini, siswa tidak hanya menyebutkan masalah, tetapi juga mulai membedakan antara posisi dan kepentingan. Misalnya, dalam konflik kerja kelompok, siswa dapat melihat bahwa satu pihak menginginkan pembagian tugas yang adil, sementara pihak lain mungkin membutuhkan bantuan, waktu, atau penjelasan peran yang lebih jelas. Kemampuan melihat dua sisi ini menunjukkan munculnya *perspective-taking*, yaitu kemampuan memahami sudut pandang pihak lain dalam konflik. Sesi simulasi kelompok memperkuat hasil tersebut. Dalam simulasi, siswa berlatih menyelesaikan kasus konflik yang dekat dengan kehidupan mereka, seperti anggota kelompok yang tidak bekerja, ketua kelompok yang terlalu memaksa, pembagian tugas yang tidak adil, salah paham dalam *group chat*, dan ide yang tidak dihargai. Melalui simulasi tersebut, siswa belajar bahwa konflik sering muncul bukan karena kebencian, tetapi karena perbedaan prioritas, persepsi, komunikasi, dan ekspektasi. Pemahaman ini penting karena membantu siswa menggeser cara pandang dari “siapa yang salah” menuju “apa yang perlu diselesaikan”.

Refleksi peserta menunjukkan adanya perubahan cara pandang terhadap konflik. Beberapa peserta menyampaikan bahwa konflik tidak harus diselesaikan dengan marah, tetapi dapat diselesaikan dengan mendengarkan pendapat teman terlebih dahulu. Peserta lain menyatakan keinginan untuk lebih mengontrol emosi dan tidak langsung bereaksi ketika menghadapi konflik. Terdapat pula peserta yang menekankan pentingnya komunikasi yang baik untuk memahami sudut pandang teman dan mencari solusi bersama. Pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya menghasilkan peningkatan skor, tetapi juga mendorong kesadaran diri dan niat perubahan perilaku.

Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan *conflict management* dengan pendekatan *win-win solution* memberikan penguatan pada tiga level pembelajaran. Pertama, pada level kognitif, siswa memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai makna konflik, penyebab konflik, dan cara menyelesaikan konflik secara konstruktif. Kedua, pada level afektif, siswa mulai menyadari pentingnya mengontrol emosi dan

menunda reaksi impulsif. Ketiga, pada level perilaku, siswa berlatih menggunakan komunikasi, diskusi, dan negosiasi untuk mencari solusi bersama.

Pendekatan *experiential learning* menjadi faktor penting dalam pencapaian hasil tersebut. Pelatihan ini tidak menempatkan siswa sebagai penerima materi secara pasif, tetapi sebagai peserta yang mengalami, merefleksikan, mendiskusikan, dan mempraktikkan keterampilan penyelesaian konflik. Kolb (1984) menjelaskan bahwa pembelajaran berbasis pengalaman terjadi melalui siklus pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi, dan penerapan. Dalam kegiatan ini, siklus tersebut tampak melalui permainan, refleksi konflik pribadi, simulasi kasus, dan diskusi kelompok.

Temuan kegiatan ini juga sejalan dengan literatur *social-emotional learning*. Durlak et al. (2022) menyatakan bahwa program sosial-emosional berbasis sekolah dapat meningkatkan keterampilan sosial, sikap positif, dan perilaku prososial siswa Taylor et al. (2017) juga menegaskan bahwa intervensi sosial-emosional memiliki dampak lanjutan terhadap perkembangan positif remaja. Dalam konteks pelatihan ini, peningkatan pada aspek regulasi emosi, komunikasi interpersonal, dan penyelesaian konflik menunjukkan bahwa pelatihan *win-win solution* dapat diposisikan sebagai bagian dari penguatan keterampilan sosial-emosional siswa.

Pendekatan *win-win solution* juga relevan dengan konsep negosiasi integratif dalam resolusi konflik. Program resolusi konflik di sekolah dapat mengajarkan siswa untuk menggunakan prosedur negosiasi yang menekankan kepentingan bersama dan hubungan jangka Panjang (Freitas, 2025; Oba et al., 2026). Dalam pelatihan ini, siswa tidak hanya diminta memilih solusi, tetapi juga diminta mengidentifikasi apa yang mereka inginkan, apa yang diinginkan pihak lain, solusi tengah, dan kesepakatan bersama. Proses ini membantu siswa memahami bahwa penyelesaian konflik yang sehat memerlukan empati, komunikasi, dan orientasi pada relasi.

Penggunaan data kuantitatif dan kualitatif dalam evaluasi kegiatan memperkuat interpretasi hasil. Data *pre-test* dan *post-test* menunjukkan adanya peningkatan skor, sedangkan data refleksi dan simulasi menjelaskan bagaimana peningkatan tersebut muncul dalam bentuk kesadaran, pemahaman, dan pilihan respons yang lebih konstruktif. Integrasi dua jenis data ini penting karena evaluasi program pendidikan dan pelatihan tidak cukup hanya menjelaskan “berapa besar perubahan”, tetapi juga perlu menjelaskan “bagaimana perubahan itu terjadi” (Fetters et al., 2013).

Dengan demikian, pelatihan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan konflik pada siswa sekolah menengah perlu dikembangkan melalui pendekatan yang aktif, reflektif, dan aplikatif. Siswa membutuhkan ruang untuk mengenali pengalaman konflik mereka sendiri, memahami pola respons yang biasa mereka gunakan, dan mempraktikkan cara penyelesaian konflik yang lebih sehat. Oleh karena itu, pelatihan *conflict management* berbasis *win-win solution* dapat menjadi salah satu model program pengembangan karakter dan keterampilan sosial di sekolah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pelatihan *conflict management* dengan pendekatan *win-win solution* di SMAK BPK 2 Bandung menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa dalam mengelola konflik interpersonal. Hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan peningkatan rata-rata skor dari 3.97 menjadi 4.37. Peningkatan terutama terlihat pada pemahaman konflik, kemampuan mengenali penyebab konflik, kontrol emosi, kemampuan mendengarkan orang lain, komunikasi interpersonal, dan keterampilan mencari solusi *win-win*. Selain itu, skor kebermanfaatan pelatihan sebesar

4.65 dari skala 5 menunjukkan bahwa peserta menilai pelatihan ini sangat relevan dengan pengalaman sosial mereka.

Hasil refleksi dan simulasi kelompok menunjukkan bahwa siswa mulai memahami konflik sebagai bagian normal dalam hubungan sosial yang dapat diselesaikan melalui komunikasi, empati, pengendalian emosi, dan kerja sama. Pendekatan pelatihan yang interaktif dan berbasis *experiential learning* terbukti membantu siswa menghubungkan materi dengan pengalaman konflik yang mereka alami sehari-hari. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan siswa, tetapi juga memperkuat kesadaran diri, kemampuan memahami perspektif orang lain, dan orientasi pada penyelesaian masalah secara kolaboratif.

Kegiatan ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah peserta masih terbatas pada satu sekolah sehingga hasil kegiatan belum dapat digeneralisasikan secara luas. Kedua, evaluasi dilakukan segera setelah pelatihan sehingga belum mengukur perubahan perilaku siswa dalam jangka panjang. Ketiga, kegiatan belum melibatkan guru, wali kelas, atau konselor sekolah secara intensif dalam proses pendampingan setelah pelatihan. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa program lanjutan perlu dirancang secara lebih berkelanjutan.

Kegiatan serupa disarankan untuk dikembangkan dengan melibatkan lebih banyak sekolah, jumlah peserta yang lebih luas, dan pengukuran lanjutan setelah beberapa minggu atau bulan. Sekolah juga dapat melibatkan guru, wali kelas, dan konselor dalam pendampingan pasca-pelatihan agar keterampilan *conflict management* dapat diterapkan secara konsisten dalam kehidupan sekolah. Selain itu, program ini dapat diintegrasikan ke dalam kegiatan pengembangan karakter, bimbingan konseling, pelatihan kepemimpinan siswa, atau program pembinaan organisasi siswa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada SMAK BPK 2 Bandung yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Relasi Alumni Universitas Kristen Maranatha yang telah memfasilitasi kegiatan ini, kepada Pak Yanes dan Pak Daniel yang sudah menolong pelatihan ini. Selain itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada Fakultas Hukum dan Bisnis Digital, Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha atas dukungan akademik dan kelembagaan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L., Hasanah, R., Amelia, M. R., & Hasanah, I. (2025). Manajemen konflik di lembaga dan organisasi: Analisis tren, kategori, dan strategi penyelesaian. *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik*, 2(4), 49–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/demokrasi.v2i4.1298>
- Cipriano, C., Ha, C., Wood, M., Sehgal, K., Ahmad, E., & Mccarthy, M. F. (2024). A systematic review and meta-analysis of the effects of universal school-based SEL programs in the United States: Considerations for marginalized students ☆. *Social and Emotional Learning: Research, Practice, and Policy*, 3(February), 100029. <https://doi.org/10.1016/j.sel.2024.100029>
- Durlak, J. A., Mahoney, J. L., & Boyle, A. E. (2022). What we know, and what we need to find out about universal, school-based social and emotional learning programs for children and adolescents: A review of meta-analyses and directions for future

- research. *Psychological Bulletin*, 148(11–12), 765–782. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/bul0000383>
- Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Achieving integration in mixed methods designs-principles and practices. *Health Services Research*, 48(6 Pt 2), 2134–2156. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>
- Fombouchet, Y., Lucenet, J., Pineau, S., & Lannegrand, L. (2023). The development of emotion regulation in adolescence : What do we know and where to go next ? *Social Development*, 32, 1227–1242. <https://doi.org/10.1111/sode.12684>
- Freitas, J. B. (2025). Conflict resolution strategies in the School environment, from teacher and student perspectives. *Journal of Information System and Education Development*, 3(3), 21–30.
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26, 1–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1047840x.2014.940781>
- Huttunen, I., Upadyaya, K., & Salmela, K. (2025). Adolescents ' social - emotional skills profiles , relationships at school , school anxiety , and educational aspirations. *European Journal of Psychology of Education*, 6, 1–26. <https://doi.org/10.1007/s10212-025-00954-6>
- Khidir, T., & Adham, I. (2023). Conflict resolution in team : Analyzing the of conflicts and best skills. *Scholars Journal of Engineering and Technology*, 11(8), 152–162. <https://doi.org/10.36347/sjet.2023.v11i08.001>
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Nin, M. M. (2024). The impact of socio-emotional learning on school success and student behavior. *Društvene i Humanističke Studije*, 2(26), 1059–1082. <https://doi.org/10.51558/2490-3647.2024.9.2.1059>
- Oba, M., Didi, L., & Asmaddin. (2026). Collaborative conflict management: An open communication approach to resolving conflicts among students at SMK Negeri 2 Buton and SMA Negeri 2 Pasarwajo. *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS)*, 5(4), 2142–2149. <https://ijhess.com/index.php/ijhess/>
- Ramadhani, H. S. (2016). *Kemampuan resolusi konflik interpersonal pada diri remaja setelah mengikuti conflict resolution outbound training*. 5(03), 187–193.
- Saiti, Anna. (2015). Conflicts in schools, conflict management styles and the role of the school leader: A study of Greek primary school educators. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(4), 582–609. <https://doi.org/10.1177/1741143214523007>
- Taylor, R. D., Oberle, E., Durlak, J. A., & Weissberg, R. P. (2017). Promoting positive youth development through School-based social and emotional learning interventions: A meta analysis of follow-up effects. *Child Development*, 88(4), 1156–1171. <https://doi.org/10.1111/cdev.12864>
- World Health Organization. (2024). *Adolescent and young adult health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/adolescents-health-risks-and-solutions>
- Yuswati, M. P., Habsy, B. A., Nursalim, M., Nuryono, & W. (2025). Keterampilan mengelola konflik remaja. *Jurnal Consulenza : Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, 8(2), 225–239.